

Kepuasan Memediasi Pengaruh Physical Evidence Terhadap Minat Berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro, Jakarta Selatan

Robiatul Adawiyah¹⁾, Agus Riyadi²⁾, Eduard R Pangkerego³⁾

¹ Institut Pariwisata Trisakti, Jakarta, Indonesia
robiatul.adawiyah@iptrisakti.ac.id

² Institut Pariwisata Trisakti, Jakarta, Indonesia
agus.riyadi@iptrisakti.ac.id

² Institut Pariwisata Trisakti, Jakarta, Indonesia
eduard@iptrisakti.ac.id

Abstract

The restaurant industry in Indonesia, especially in big cities like Jakarta, experiences intense competition. Visitors not only pay attention to the quality of the food, but also the experience they get while at the restaurant. One of the factors that influences this experience is physical evidence such as cleanliness, interior design and restaurant facilities. This research aims to examine the influence of physical evidence on interest in visiting the Veteran Payakumbuh Bintaro Restaurant, with visitor satisfaction as a mediating variable. The research method used is a quantitative approach with a survey method, where data is collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression and path analysis to test the direct and indirect effects between variables. The research results show that physical evidence has a significant effect on visitor satisfaction, which in turn has a positive effect on interest in visiting. Visitor satisfaction acts as a mediator in the relationship between physical evidence and visiting interest. Therefore, it is recommended that restaurant managers continue to improve the quality of physical elements to increase satisfaction and attract more visitors. This research provides insight for restaurant managers in creating enjoyable experiences and increasing customer loyalty.

Keywords: *physical evidence, satisfaction, visiting interest*

A. Latar Belakang Teoritis

Industri restoran di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian lokal dan sector pariwisata (Aliansyah & Hermawan, 2019). Dunia bisnis yang semakin kompetitif, keputusan pelanggan untuk mengunjungi sebuah restoran tidak hanya bergantung pada kualitas makanan, tetapi juga pada pengalaman yang mereka dapatkan (Antara, 2022). Salah satu faktor yang sangat memengaruhi pengalaman pelanggan adalah physical evidence atau bukti fisik yang ada di restoran tersebut, seperti desain interior, kebersihan, fasilitas yang disediakan, dan suasana yang tercipta (Ratnaningtyas et al., 2022). Rumah makan yang memperhatikan elemen-elemen fisik ini seringkali dapat menarik minat pengunjung dan menciptakan loyalitas (Sara et al., 2017). Salah satu contoh yang menarik untuk diteliti adalah Rumah Makan Payakumbuh Veteran yang terletak di Bintaro, Jakarta Selatan, yang dikenal dengan masakan khas Padang-nya.

Meskipun banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara *physical evidence* dan minat berkunjung tetapi mereka mengabaikan

peran penting dari kepuasan pelanggan sebagai faktor yang dapat memediasi hubungan antara physical evidence dan keputusan untuk berkunjung. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dapat berfungsi sebagai penghubung yang menjelaskan bagaimana elemen-elemen fisik yang baik dapat meningkatkan minat pengunjung untuk datang kembali atau merekomendasikan restoran kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada hubungan antara physical evidence, kepuasan, dan minat berkunjung ke Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro.

Penelitian sebelumnya mengkaji hubungan antara *physical evidence* terhadap minat berkunjung dan *physical evidence* terhadap kepuasan, tetapi mereka mengabaikan peran penting dari kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. (Ambitan et al., 2023) dan (Dahmiri & Indrawijaya, 2023) meneliti destinasi wisata yang mengkaji bukti fisik terhadap minat wisatawan berkunjung. Hasilnya menunjukkan bahwa tanda dan informasi yang jelas, toilet, parkir, restoran, desain lingkungan yang estetik, serta infrastruktur seperti bangunan dan pintu

masuk berperan penting dalam meningkatkan niat wisatawan untuk kembali. Kemudian (Ratnaningtyas et al., 2022) dan (Sara et al., 2017) meneliti di restoran yang mengkaji bukti fisik terhadap minat pengunjung. Hasilnya menunjukkan Physical evidence di restoran, seperti desain, kebersihan, dan peralatan, mempengaruhi keputusan pengunjung untuk datang dengan menciptakan kesan positif, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat persepsi kualitas restoran.

(Sari & Medyani, 2018) dan (Dahmiri & Indrawijaya, 2023) meneliti restoran yang mengkaji bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung. Hasilnya bukti fisik seperti desain, kebersihan, dan suasana terhadap kepuasan pengunjung restoran. Keduanya menunjukkan bahwa elemen-elemen fisik ini mempengaruhi pengalaman pengunjung dan tingkat kepuasan mereka, serta berpotensi meningkatkan loyalitas dan citra restoran. (Khotimah & Astuti, 2022) dan (Fradesa, 2020) mengkaji pengaruh bukti fisik (seperti fasilitas, kebersihan, dan infrastruktur) terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek fisik ini berperan penting dalam membentuk pengalaman positif wisatawan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap destinasi tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *physical evidence* terhadap minat berkunjung ke Rumah Makan Payakumbuh Veteran dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah elemen-elemen fisik yang ada di restoran dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan minat mereka untuk kembali atau merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *physical evidence* terhadap minat berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro, Jakarta Selatan, dengan

kepuasan sebagai variabel mediasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang ada, menggunakan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Rumah Makan Payakumbuh selama periode tertentu, dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden, sesuai dengan rekomendasi Sugiyono (2017) dalam penelitian kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pengunjung yang sudah cukup berpengalaman dan bersedia mengisi kuesioner. Kuesioner yang disebar kepada responden mencakup tiga variabel utama: *physical evidence*, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung. *Physical evidence* meliputi elemen-elemen fisik dari rumah makan seperti kebersihan, desain interior, kenyamanan, dan fasilitas. Kepuasan pengunjung diukur berdasarkan pengalaman mereka dalam hal pelayanan dan kualitas makanan, sedangkan minat berkunjung mencerminkan keinginan pengunjung untuk kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Untuk menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh langsung *physical evidence* terhadap minat berkunjung. Selain itu, dilakukan juga uji mediasi menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui apakah kepuasan pengunjung memediasi pengaruh dari *physical evidence* terhadap minat berkunjung. Dengan menggunakan teknik-teknik statistik ini, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti dan memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola rumah makan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menarik minat lebih banyak pengunjung.

C. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40%
		Perempuan	60	60%
2	Usia	18-24 tahun	25	25%
		25-34 tahun	30	30%
		35-44 tahun	20	20%
		45-54 tahun	15	15%
		55 tahun ke atas	10	10%
3	Frekuensi Kunjungan	1-2 kali per bulan	35	35%
		3-4 kali per bulan	45	45%
		Lebih dari 4 kali per bulan	20	20%
4	Status Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	30	30%
		Karyawan/ Pekerja Swasta	50	50%
		Pengusaha/ Profesional	15	15%
		Lainnya	5	5%

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini, yang mencakup jenis kelamin, usia, frekuensi kunjungan, dan status pekerjaan. Mayoritas responden adalah perempuan (60%), yang mungkin disebabkan oleh kecenderungan pengunjung rumah makan yang lebih banyak terdiri dari kelompok perempuan, baik untuk alasan sosial maupun kebiasaan. Dalam hal usia, kelompok usia 25-34 tahun mendominasi (30%), yang mungkin mencerminkan bahwa rentang usia ini lebih aktif dalam berkunjung ke tempat makan, baik untuk kebutuhan sosial maupun

profesional. Sedangkan untuk frekuensi kunjungan, sebagian besar responden mengunjungi rumah makan 3-4 kali per bulan (45%), menunjukkan bahwa rumah makan tersebut cukup populer di kalangan pengunjung yang datang secara teratur. Terakhir, status pekerjaan mayoritas adalah karyawan/pekerja swasta (50%), yang mencerminkan bahwa rumah makan ini lebih banyak dikunjungi oleh individu yang bekerja dan mencari tempat makan sebagai bagian dari kegiatan sehari-hari mereka, baik untuk makan siang maupun makan malam..

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Indikator/Item Pertanyaan	r- hitung	r- tabel
Physical Evidence	Saya merasa tempat makan ini sangat bersih dan nyaman.	0.820	0.195
	Desain interior Rumah Makan Payakumbuh sangat menarik.	0.780	0.195
	Fasilitas seperti toilet dan tempat duduk nyaman.	0.800	0.195
	Pencahayaan di restoran ini cukup baik dan mendukung suasana yang nyaman.	0.790	0.195
	Fasilitas parkir yang disediakan cukup memadai bagi pengunjung.	0.750	0.195
Kepuasan	Saya sangat puas dengan kualitas makanan yang disajikan.	0.880	0.195
	Pelayanan di restoran ini cepat dan memuaskan.	0.850	0.195
	Harga makanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	0.860	0.195

Variabel	Indikator/Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
Minat Berkunjung	Staf restoran sangat ramah dan membantu.	0.900	0.195
	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan restoran.	0.870	0.195
	Saya berniat untuk kembali mengunjungi Rumah Makan Payakumbuh.	0.890	0.195
	Saya akan merekomendasikan restoran ini kepada teman atau keluarga.	0.850	0.195
	Saya tertarik untuk mencoba menu baru yang ditawarkan.	0.840	0.195
	Suasana restoran ini mempengaruhi keinginan saya untuk kembali lagi.	0.810	0.195
	Rumah Makan Payakumbuh adalah pilihan utama saya untuk makan di luar.	0.830	0.195

Sumber: Data diolah dengan Smart PLS (2024)

Hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel physical evidence, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh

Veteran Bintaro, Jakarta Selatan, valid. Hal ini terbukti dari nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel (0,195), yang menunjukkan bahwa setiap item memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor variabel yang diukur.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Physical Evidence	0.887	0.900
Kepuasan	0.895	0.912
Minat Berkunjung	0.892	0.905

Sumber: Data diolah dengan Smart PLS (2024)

Pada tabel 3 hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada tiga variabel dalam penelitian ini yaitu physical evidence, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung menunjukkan bahwa semua variabel memiliki cronbach's alpha dan composite reliability

yang lebih besar dari 0.70, yang mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk-konstruk yang diteliti.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Variabel	<i>R-Square</i>
Kepuasan	0.756
Minat Berkunjung	0.812

Sumber: Data diolah dengan Smart PLS (2024)

Pada tabel 4 hasil Koefisien Determinasi (R-Square) menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kekuatan yang baik dalam menjelaskan variasi pada variabel-variabel yang diteliti. R-Square sebesar 0.756 untuk kepuasan mengindikasikan bahwa sekitar 75,6% variasi dalam kepuasan

pengunjung dapat dijelaskan oleh physical evidence, sementara R-Square sebesar 0.812 untuk minat berkunjung menunjukkan bahwa sekitar 81,2% variasi dalam keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh physical evidence dan kepuasan.

Tabel 5. *Direct Effect*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistic (O/STDEV)	P-Values
<i>Physical Evidence</i> → Kepuasan	0.650	0.645	0.065	9.999	0.000
<i>Physical Evidence</i> → Minat Berkunjung	0.420	0.425	0.072	5.833	0.000
Kepuasan → Minat Berkunjung	0.620	0.610	0.075	8.267	0.000

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2024)

Tabel 5 hasil analisis Direct Effect, dapat disimpulkan bahwa semua pengaruh langsung yang diuji memiliki nilai t-statistic yang lebih besar dari 1.96 dan P-Values yang lebih kecil

dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semua hubungan antar variabel tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 6. *Indirect Effect*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistic (O/STDEV)	P-Values
<i>Physical Evidence</i> → Kepuasan → Minat Berkunjung	0.403	0.400	0.080	5.038	0.000

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2024)

Pada tabel 6 hasil Indirect Effect, hubungan antara physical evidence dan minat berkunjung melalui kepuasan Pengunjung menunjukkan nilai t-statistic sebesar 5.038, yang lebih besar dari 1.96, dan P-Values yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara physical evidence dan minat berkunjung.

Physical evidence berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro karena elemen-elemen seperti desain interior yang menarik, kebersihan, dan suasana yang nyaman menciptakan kesan positif pada pengunjung. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas makanan dan pelayanan, memperkuat identitas restoran, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan. Dengan demikian, physical evidence yang baik dapat membedakan rumah makan tersebut dari kompetitor dan mendorong pengunjung untuk datang kembali.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara bukti fisik dengan minat berkunjung dan kepuasan, namun belum mempertimbangkan peran kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara. Penelitian yang dilakukan oleh (Ambitan et al., 2023) dan (Dahmiri & Indrawijaya, 2023)

di destinasi wisata menunjukkan bahwa elemen fisik seperti tanda dan informasi yang jelas, fasilitas toilet, parkir, restoran, serta desain estetik dan infrastruktur, berperan penting dalam meningkatkan niat wisatawan untuk kembali. Sementara itu, penelitian oleh (Ratnaningtyas et al., 2022) dan (Sara et al., 2017) di restoran menemukan bahwa bukti fisik seperti desain, kebersihan, dan peralatan dapat mempengaruhi keputusan pengunjung untuk datang, karena dapat menciptakan kesan positif, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat persepsi kualitas restoran.

Physical evidence berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro karena elemen-elemen seperti kebersihan, desain interior, suasana, dan kualitas fasilitas memberikan pengalaman yang menyenangkan dan nyaman bagi pelanggan. Ketika pengunjung merasa nyaman dengan suasana yang tercipta, seperti pencahayaan yang tepat, kebersihan yang terjaga, dan furnitur yang nyaman, mereka cenderung merasa puas. Selain itu, tampilan fisik yang rapi dan profesional juga mencerminkan kualitas layanan dan makanan, yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, physical evidence yang baik dapat menciptakan persepsi positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran tersebut.

(Sari & Medyani, 2018) dan (Dahmiri & Indrawijaya, 2023) melakukan penelitian di restoran yang mengkaji pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen fisik seperti desain, kebersihan, dan suasana mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran, serta berpotensi meningkatkan loyalitas dan citra restoran. Sementara itu, (Khotimah & Astuti, 2022) dan (Fradesa, 2020) mengkaji pengaruh bukti fisik, seperti fasilitas, kebersihan, dan infrastruktur, terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek-aspek fisik tersebut berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap destinasi wisata tersebut.

Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro karena pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi rasa makanan, kualitas pelayanan, maupun suasana restoran, cenderung memiliki niat untuk kembali. Kepuasan menciptakan pengalaman positif yang membentuk loyalitas pelanggan, sehingga mereka lebih cenderung untuk memilih restoran tersebut lagi di masa depan. Selain itu, pelanggan yang puas juga lebih mungkin untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain, yang dapat menarik pengunjung baru dan memperkuat reputasi restoran tersebut di kalangan masyarakat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2023) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung di rumah makan karena pengalaman positif yang dirasakan pelanggan, seperti kualitas makanan, pelayanan, kebersihan, dan suasana, mendorong mereka untuk kembali. Kepuasan ini meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat citra rumah makan, serta mendorong rekomendasi dari pelanggan kepada orang lain. Ketika harapan pelanggan terhadap kualitas dan layanan dipenuhi, mereka lebih cenderung untuk mengunjungi kembali, sehingga minat berkunjung pun meningkat.

Physical evidence berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung melalui kepuasan

di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro karena elemen-elemen fisik seperti desain interior, kebersihan, suasana yang nyaman, dan fasilitas yang memadai memengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas tempat makan tersebut. Ketika physical evidence ini menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan nyaman, pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka. Kepuasan ini kemudian meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung. Physical evidence yang baik tidak hanya langsung mempengaruhi kepuasan, tetapi juga mendorong minat berkunjung ulang, karena pelanggan cenderung memilih tempat yang memberikan pengalaman positif dan nyaman.

Penelitian sebelumnya khususnya lokasi di rumah makan atau restoran belum ada yang meneliti physical evidence terhadap minat berkunjung melalui kepuasan, tetapi di destinasi ada yang meneliti yaitu (Dahmiri & Indrawijaya, 2023) yang menunjukkan bahwa bukti fisik seperti desain, kebersihan, dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian berpengaruh pada minat berkunjung kembali. Elemen fisik yang baik menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepuasan, dan mendorong niat pelanggan untuk kembali.

D. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji pengaruh physical evidence terhadap minat berkunjung di Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro, Jakarta Selatan, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa physical evidence, seperti kebersihan, desain interior, dan fasilitas yang nyaman, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung. Selain itu, kepuasan berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara physical evidence dan minat berkunjung. Dengan demikian, elemen fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, yang pada akhirnya mendorong niat mereka untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan rumah makan tersebut kepada orang lain. Penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola rumah makan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik lebih banyak pengunjung.

E. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pengelola Rumah Makan Payakumbuh Veteran Bintaro terus meningkatkan kualitas physical evidence, seperti desain interior yang menarik, kebersihan yang terjaga, serta fasilitas yang nyaman, untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Fokus pada aspek-aspek fisik ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga memperkuat minat berkunjung dan loyalitas pelanggan. Pengelola juga disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap elemen-elemen fisik restoran dan mengadakan survei kepuasan untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam, serta mempertimbangkan inovasi desain dan fasilitas guna menciptakan suasana yang lebih menarik dan nyaman. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan dan reputasi rumah makan di pasar yang semakin kompetitif.

F. Referensi

- Ambitan, O., Lopian, S. L. H. V., & Poluan, J. G. (2023). Pengaruh Faktor Harga, Citra Wisata Physical Evidence Dan Overall Satisfaction Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Linow di Kota Tomohon. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1283-1294. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46463>
- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). (2006). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1), 39-55.
- Antara, I. B. K. S. (2022). Eksistensi Dalam Globalisasi: Peran Wisata Kuliner Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Sanur. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 2(1), 11-20.
- Dahmiri, D., & Indrawijaya, S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan, physical evidence dan keputusan berkunjung: efek mediasi minat. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam*, 4(3), 253-266. <https://doi.org/10.36407/serambi.v4i3.657>
- Fradesa, F. (2020). Pengaruh Bauran Promosi dan Physical Evidence terhadap Keputusan Pengunjung pada Candi Muara Jambi. *Eksis Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 125. DOI:10.33087/eksis.v10i2.174
- Khotimah, K., & Astuti, P. B. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen. (2022). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(4), 547-566. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i4.148>
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., Asmaniaty, F., & Amrullah, A. (2022). Pengaruh People, Physical Evidence dan Process Terhadap Kunjungan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 75-87
- Rizky, S. A., DP, M. K., & Yeni. (2024). Pengaruh Produk, Promosi Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Youwie Palembang). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1419-1426. <https://journal.lembagakita.org/jemsi/article/view/2341>
- Sari, I. P., & Medyani, T. E. (2018). Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal. *sosio e-kons*, 10(2), 115-120. DOI :<http://dx.doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2602>
- Ambitan, O., Lopian, S. L. H. V., & Poluan, J. G. (2023). Pengaruh Faktor Harga, Citra Wisata Physical Evidence Dan Overall Satisfaction Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Linow di Kota Tomohon. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1283-1294. DOI:

- <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46463>
- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). (2006). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1), 39-55.
- Antara, I. B. K. S. (2022). Eksistensi Dalam Globalisasi: Peran Wisata Kuliner Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Sanur. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 2(1), 11-20.
- Dahmiri, D., & Indrawijaya, S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan, physical evidence dan keputusan berkunjung: efek mediasi minat. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam*, 4(3), 253-266. <https://doi.org/10.36407/serambi.v4i3.657>
- Fradesa, F. (2020). Pengaruh Bauran Promosi dan Physical Evidence terhadap Keputusan Pengunjung pada Candi Muara Jambi. *Eksis Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 125. DOI:10.33087/eksis.v10i2.174
- Khotimah, K., & Astuti, P. B. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen. (2022). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(4), 547-566. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i4.148>
- Lestari, M. P., Maya, S., Artino, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Makanan Melalui Kualitas Produk. *Journal of Applied Business and Economic (JABE)*, 10(1), 19-31.
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., Asmaniaty, F., & Amrullah, A. (2022). Pengaruh People, Physical Evidence dan Process Terhadap Kunjungan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 75-87
- Rizky, S. A., DP, M. K., & Yeni. (2024). Pengaruh Produk, Promosi Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Youwie Palembang). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1419-1426. <https://journal.lembagakita.org/jemsi/article/view/2341>
- Sari, I. P., & Medyani, T. E. (2018). Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal. *sosio e-kons*, 10(2), 115-120. DOI: <http://dx.doi.org/10.30998/sosioekon.v10i2.2602>
- Sara, F. M., Ningsih, C., & Andari, R. (2017). Pengaruh Physical Evidence terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café Infinito Culinary Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*, 4(1), 6-18. DOI:10.17509/gastur.v4i1.22181
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.